ElectronISys
ECUADOR

Alcatel·Lucent

Servidor de Comunicaciónes OmniPCX Office (OXO)

Instructivo
Básico
De Usuario

FACILDADES Y SERVICIOS TELEFONICOS

Sales Companion

FACILIDADES TELEFONICAS OmniPCX Office

FACILIDAD	Teléfono Análogo	Teléfono Digital
Con el teléfono en Reposo	**Marcar**	
Toma de Línea	0 o 9	0 o 9
Llamada a la operadora	9 o 0	9 o 0
Captura de llamadas Dirigida	*71 + nnn	*71 + nnn
Captura de llamadas Grupo	*72	*72
Desvío de llamadas	*41 + nnn	*41 + nnn
Anulación desvío	*40	*40
Consulta Buzón de Mensajes	*78	*78
Personalizar Teléfono	*89	*89
Recordatorio	*60 + hora (24h)	*60 + hora (24h)
Recuperación llamada retenida	*70 + nnn	*70 + nnn
Bloqueo y Desbloqueo	*75 + clave	*75 + clave
Cambio de Clave personal	*89+4+1	*89+4+1
Desvío remoto de llamadas	*64 + Mi extensión	*64 + Mi extensión
Cancelación Remota Desvío de llamadas	*64 + Mi extensión	*64 + Mi extensión
Estando en Conversación	**Marcar**	
Rellamada Automática	Flash + 4	4
Transferir una llamada	Flash + nnn + Colgar	nnn + colgar
Contestar Segunda Llamada	Flash + 60	Pulsar tecla con Luz Intermitente
Realizar una Segunda Llamada	Flash + nuevo Interlocutor	Marcación directa
Salto entre llamadas	Flash + 2	pulsar botón con llamada en espera
Liberar la Segunda llamada	Flash + 1	asentar o tecla cancelar
Multiconferencia	Flash + 3	3
Retención de llamada	Flash + 70	70
Para marcar una extensiíon u opción sobre una contestadora automática	-	Marcar "*" consultar sobre más opciones. En teléfonos avanzados se activa o desactiva con la tecla "Marc MF" o "Código MF"

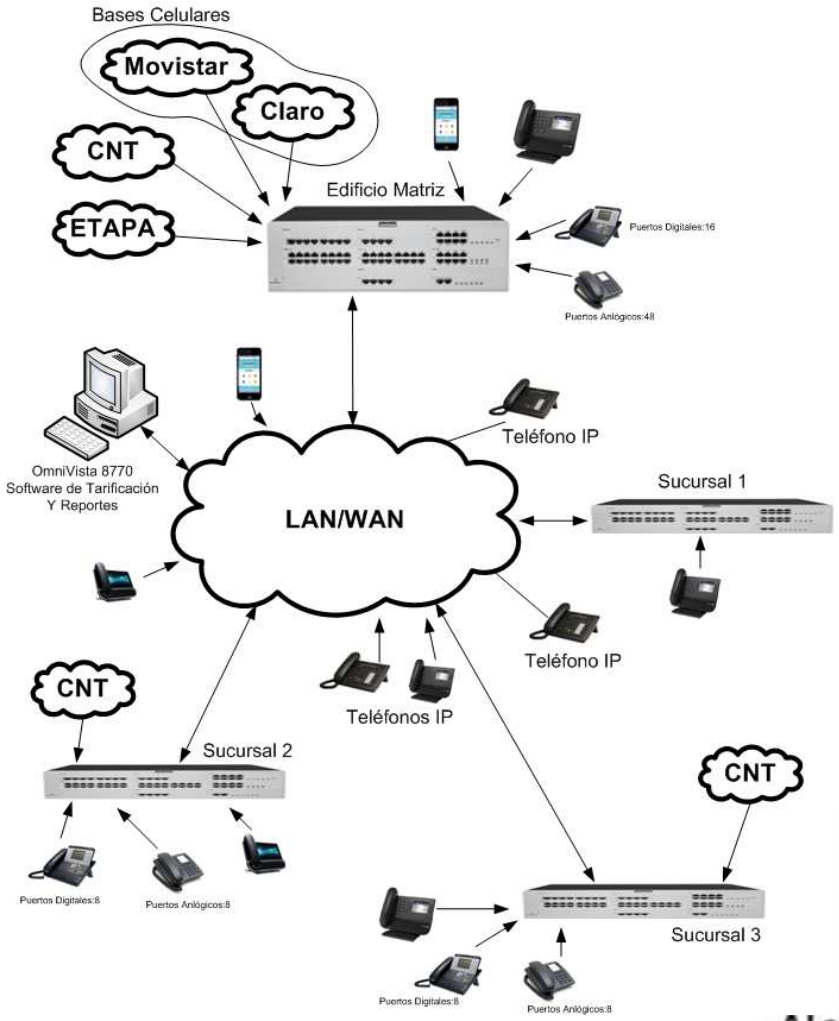
Para teléfonos análogos: Dependiendo de la marca de teléfono, la función "Flash" puede representarse de algunas maneras, ejemplos:

NOTA: En algunas configuraciones de OmniPCX Office se debe omitir el "*", Si alguno de los prefijos no coincide con la facilidad descrita, en Su Sistema teléfonico, consulte con Su Administrador de Telefonía.

nnn (número de extensión) clave por defecto: 1515

Soluciones OmniPCX Office RCE

Servidor para
Control y Registro
de llamadas



OBJETIVOS:

- Mejorar la satisfacción del cliente
- Aumentar la productividad de los empleados
- Optimizar la eficiencia operativa
- Reducción de costos
- Mobilidad
- Integración

Alcatel·Lucent

Teléfonos Propietarios
Teléfonos digitales e IP Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent 9 SERIES

4039

4029

4019

8039

8029

Terminales IP

Alcatel-Lucent 8 SERIES

4068

4038

4028

4018

4008

4035

8082

8012

8068

8038

8028

Premium

Teléfonos Inalámbricos Propietarios DECT y VoWLAN Alcatel-Lucent

DECT 300/400

DECT 500

DECT 8232

IP Touch 310/610

Smartphone
IOS, Android

Compatibilidad con BRIA

Teléfonos Análogos

Teléfonos análogos de cualquier marca son soportados

Numeración para extensiones

-Se posible implementar un plan de numeración homogéneo, para facilitar la integración VoIP de usuarios de telefonía a nivel Local, Nacional y/o Internacional.

-Se puede marcar la extensión directamente entre sucursales, es posible transferir una llamada interna o externa (aplican restricciones).

……INTEGRAMOS LOS PUNTOS DE VENTA Y SUCURSALES EN UN SOLO SISTEMA DE COMUNICACIÓNES, SOBRE UNA PLATAFORMA DE RED BASADA EN IP

Marcación Abreviada Colectiva

El Sistema dispone por defecto, de 1000 números abreviados para uso colectivo, pueden ser usados para llamadas emergentes o como marcación autorizada, aun cuando el usuario no este autorizado a llamar al exterior o el teléfono este bloqueado. También es posible asignar el uso de ciertas memorias a determinados usuarios o grupo de usuarios

RANGO DE NUMERACION ABREVIADA: **8000 a 8999**

Descolgar

Marcar nº abreviado

La conversación se establece

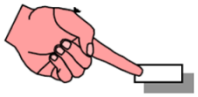
Números Emergentes

- 8911 llamada a Emergencias 911
- 8101 llamada a Policía Nacional
- 8102 llamada a Bomberos
- 8131 llamada a Cruz Roja

Consulte con Su Administrador de Red sobre la Marcación Abreviada Colectiva para Incluir o Eliminar números telefónicos

Llamada a la operadora

Descolgar



Marcar «0»

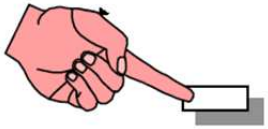
La conversación se establece

- La estación de operadora puede estar en cualquier punto de la Red
- Recibe las llamadas externas y las transfiere a la persona indicada.
- Puede gestionar llamadas que el usuario no las puede hacer
- Puede gestionar la Marcación Abreviada Colectiva

Contestador Automático Disponible

Para hacer una llamada externa

Descolgar



Marcar «9»

Marcar nº de teléfono destinatario

La conversación se establece

Se Aplican Restricciones

por perfil de Usuario

- Llamadas Solo Internas, Local, Regional, Nacional, Celular, Marcación Autorizada
- Corte Temporizado, 20 segundos antes del corte se escucha un tono de alerta

Se lleva registro en línea de: llamadas realizadas, recibidas, no contestadas, tiempos de conversación

Se registra el número del que se recibe la llamada y al que se llama.

(Servidor OmniVista 4760 u 8770)

Control de llamadas por perfil de usuario

Usuario	Lista autorizada	Llamadas nacionales	Llamadas celulares	Llamadas internacionales
A	✓	☐	☐	☐
B	✓	✓	☐	☐
C	✓	✓	✓	☐
VIP	✓	✓	✓	✓

CARACTERISITICAS

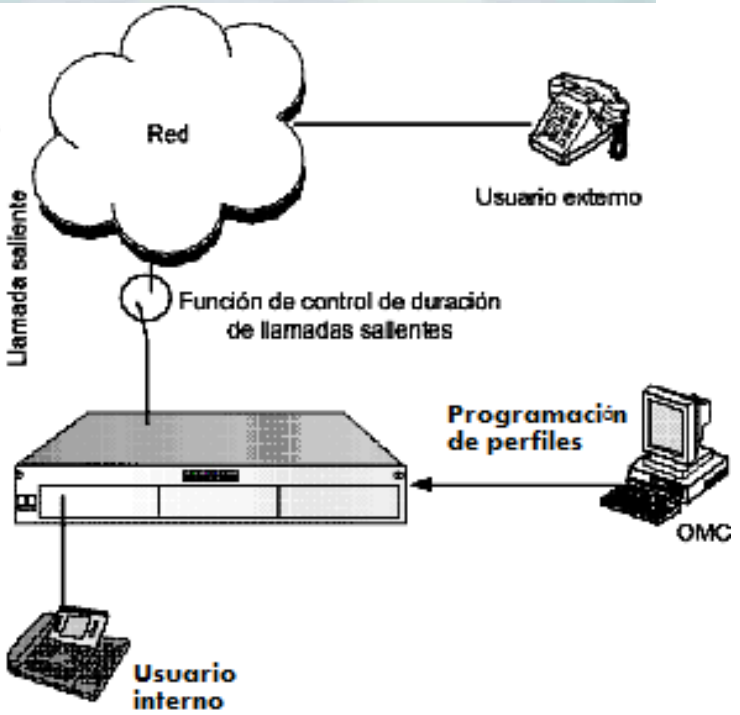
- ✓ Autorizar llamadas Externas:
  - ✓ Lista de números autorizados
  - ✓ Nacionales
  - ✓ Celulares
  - ✓ Internacionales

Control del gasto telefónico

Corte de llamadas

- Ejemplo de Configuración

Clase usuario	Llamada Local	Llamada Nacional	Llamada Internac.
0	Sin límite	Sin límite	Sin límite
1	Sin límite	Sin límite	30 min
2	30 min	20 min	10 min
3	20 min	10 min	10 min



CARACTERISTICAS

- ✓ Tiempo limitado de conversación
- ✓ Tono de alerta 20 segundos antes del término del tiempo
- ✓ Mensaje de advertencia en los teléfonos con pantalla
- ✓ Posibilidad de definir una categoría sin límite.

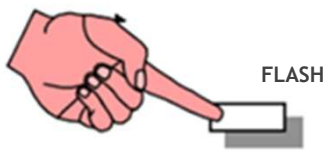
Control del gasto telefónico

Mayor productividad

Transferencia de llamadas

Teléfonos Análogos:

Estando en Conversación

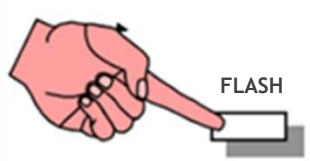


Marcar nº extensión

Anuncie la llamada

Cuelgue para Transferir

o



Para recuperar la llamada

Teléfonos Digitales:

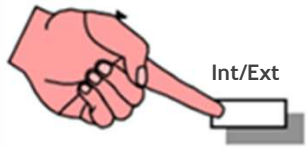
Estando en Conversación

Marcar nº extensión

Anuncie la llamada

Cuelgue para Transferir

o



Para recuperar la llamada

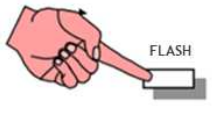
Mas opciones para transferir en terminales digitales: Tecla programada «Transfer» o tecla dinámica «transferir» en pantalla

Multiconferencia

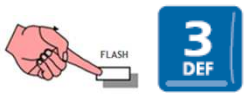
Es posible incluir en una conversación a un tercer interlocutor

Teléfonos Análogos:

Estando en Conversación

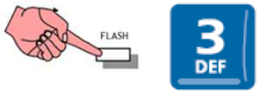


Llamar a otro Interlocutor (interno o externo)



Marcar FLASH+3

La comunicación se establece



Marcar Flash+3 para cerrar con el invitado y quedarse con el 1er interlocutor

O

Para Terminar

Teléfonos Digitales:

Estando en Conversación

Llamar a otro Interlocutor (interno o externo)

Marcar

La comunicación se establece

Marcar 3 o tecla «Confer» para cerrar con el invitado y quedarse con el 1er interlocutor

O

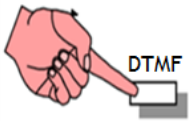
Para Terminar

Emisión DTMF

Durante una conversación, en ocasiones usted debe emitir códigos en multifrecuencia (DTMF), por ejemplo dentro del marco de un servidor vocal, de una operadora automática, opciones de consulta en un IVR o simplemente marcar la extensión en otra empresa.

En los Teléfonos Análogos este procedimiento no es requerido, necesario solamente para teléfonos Propietarios

Estando en Conversación, se escucha menú de opciones del contestador automático o IVR



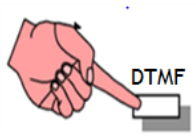
O

Tecla dinámica «Código MF» en menú de la pantalla

Activa Marcación DTMF

Ahora podrá marcar el número de extensión u opciones en otro Sistema

SI SE DESEA TRANSFERIR LA LLAMADA



O

Tecla dinámica «Código MF» en menú de la pantalla

Desactivar Marcación DTMF

Marcar nº extensión Y seguir procedimiento normal para transferir llamadas

La marcación DTMF, se puede también activar pulsando la tecla «✱»

La marcación DTMF, si no se la desactivo manualmente se cancela automáticamente, al cerrar la comunicación

Captura de llamadas

Permite tomar la llamada que timbra en un teléfono cercano

Captura Dirigida

Marcar «*71» + 187

La conversación se establece

Captura de Grupo

Grupo Preestablecido

Marcar «*72»

La conversación se establece

.....Seguro que se trata de un Cliente o un Mensaje Muy Importante!!!

Desvío de llamadas

Permite redirigir una llamada a otra extensión, donde se la pueda tomar

Una llamada se puede desviar:

- A una extensión
- A un grupo de extensiones
- Al Voice Mail
- A un número externo (Se require autorización)

Otros:

- Desvío en ocupado «*42» + ext. Destino
- Desvío No Molestar «*43»

.....Cuando se espera una llamada importante, y se requiere estar en otro sitio

Desvío de llamadas
Activación Remota

Permite redirigir una llamada a otra extensión, donde se la pueda tomar

Para Activar: «*64»
+ Mí extensión

Para Desactivar: «*65»
+ Mí Extensión,
Desde cualquier teléfono

- La activación remota es también conocida como «sígueme», por que se la puede ir activando cada vez que se pueda, desde una extensión fija.

.....Cuando se espera una llamada importante, y se requiere estar en otro sitio

Rellamada Automática

Aviso cuando la extensión o línea esta disponible

- Se llama a una extensión, y esta ocupada, se escucha el tono de ocupado

Se llama a una extensión telefónica, y esta esta solo ocupada, lo usual es intentar de rato en rato, lo que implica perdida de tiempo y más.

Desde un Teléfono Análogo:

Marcar FLASH+4

Cuelgue

Desde un Teléfono digital:

Marcar 4

Cuelgue

- Cuando la extensión llamada esta libre, Mí terminal timbra, al levantarlo se escucha timbrar la extensión deseada, en terminales digitales se muestra un mensaje en pantalla.

También es útil cuando se busca hacer una llamada externa y no hay línea libre

Retención de llamadas

Permite parquear una llamada (espera secreta), para luego tomarla desde otra extensión y continuar con la conversación.

Estando en conversación marcar «70» y colgar

En otro teléfono, Descolgar, marcar «*70»+ 521 (extensión donde se parqueo la llamada)

La conversación se restablece

.....En ocasiones se requiere tomar la llamada en un lugar más adecuado o discreto

Recordatorio

Permite programar un recordatorio a una hora determinada

Descolgar,

marcar «*60»

seguido de la hora

en formato 24 horas

En teléfonos propietarios:

- Se muestra en pantalla a la hora programada, el mensaje: «cita!»
- Es posible programar un recordatorio temporal o permanente.

Cuando timbra el teléfono a la hora programada, al levantar se escucha un saludos y la hora

Bloqueo del Teléfono

Bloquea el teléfono, evitando el uso no autorizado

Para Bloquear o desbloquear:

Descolgar,

marcar «*75»

seguido de la clave personal

Cuando del teléfono esta desbloqueado:

- No se permite llamadas al exterior o a usuarios de la Red.
- No se permiten realizar ajustes del terminal (timbre, contraste, etc.
- No es posible programar facilidades o activar servicios (desvios, recordatorios, etc.).
- Se permite llamadas internas y la marcación abreviada colectiva.

- Clave por defecto: 1515

La marcación emergente es posible cuando el teléfono esta bloqueado

Cambio de la clave personal

Descolgar,

marcar «*89» +4 + 1

Ingrese clave actual, clave nueva, confirmar marcando «#»

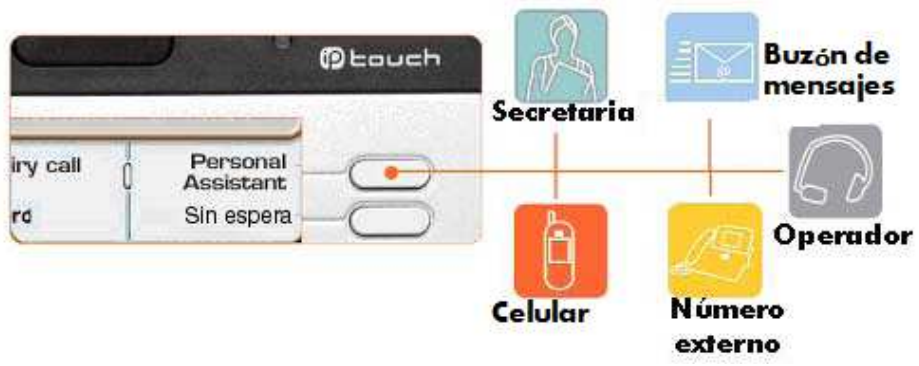
La clave personal permite:

- Bloquear o desbloquear Su teléfono
- Acceso a Su buzón de Voz
- Configuración de software telefónico personal (PIMphony)
- Acceso a servicios especiales

- Clave por defecto: 1515
- Se admiten 4 dígitos
- No se admiten claves fáciles como series consecutivas u obvias

Si olvida la clave personal, solicite a Su administrador de Red el regresar a la clave por defecto

Asistente personal y buzón de mensajes



BIENVENIDA AL CLIENTE

ASISTENTE PERSONAL

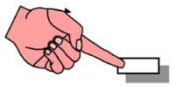
- ✓ Asistente personal, 5 opciones de transferencia:
  - ✓ A una secretaria.
  - ✓ A mensajería vocal
  - ✓ A teléfono móvil
  - ✓ A un número externo
  - ✓ A un número interno
- ✓ Personalización remota

SOLICITAR LA ACTIVACION DE ESTE SERVICIO, Por defecto esta desactivado

BUZÓN DE MENSAJES

Teléfonos Análogos:

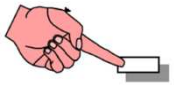
Descolgar


Marcar «*78»

Se escucha una Guía Vocal, seguir las instrucciones

Teléfonos Digitales:

o

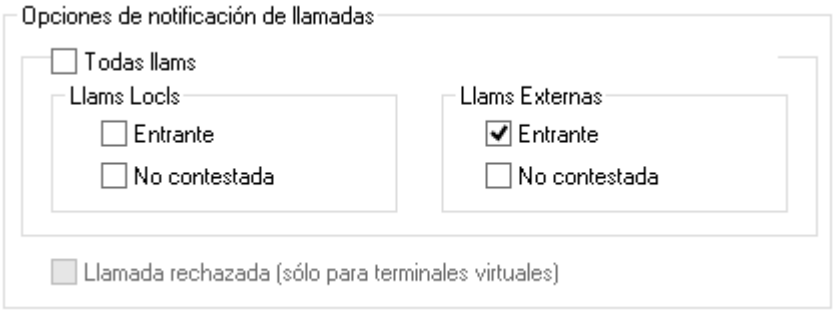

Marcar «*78»

Se muestra menú en pantalla

Alcatel-Lucent Mensajeria Unificada

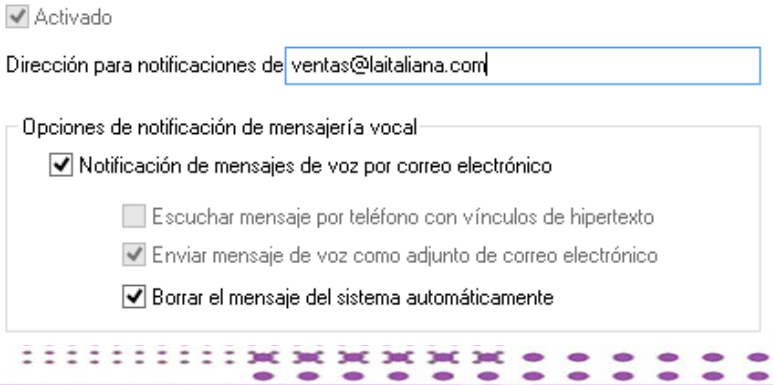
Notificación de llamadas a correo electrónico personal

- Notificación de llamadas Recibidas internas y/o externas
- Notificación de llamadas Recibidas contestada y/o no contestadas



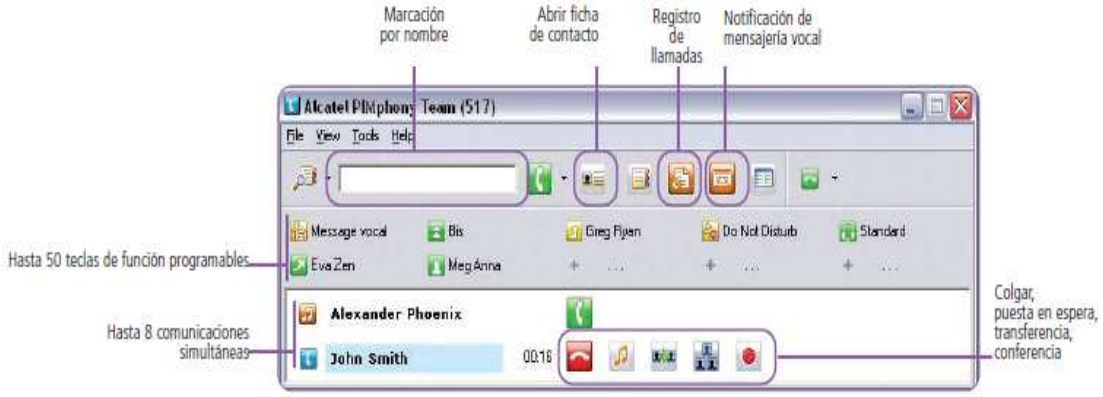
Notificación de mensajes de voz por correo electrónico personal

- Es posible recibir mensajes de voz como adjunto en una dirección correo electrónico


Activado
Dirección para notificaciones de ventas@laitaliana.com
Opciones de notificación de mensajería vocal
Notificación de mensajes de voz por correo electrónico
Escuchar mensaje por teléfono con vínculos de hipertexto
Enviar mensaje de voz como adjunto de correo electrónico
Borrar el mensaje del sistema automáticamente

Solicite la configuración de estos servicios a Su Administrador de Red

Alcatel-Lucent PIMphony
Aplicación de telefonía para PC



- PIMphony es una útil herramienta personal que puede utilizarse como softphone IP en la PC o como apoyo al usuario interactuando con el teléfono de extensión, físico.
- Interactúa con el teléfono físico, permitiendo: identificar al llamante, registro de llamadas, marcación abreviada personal, entre otras facilidades.
- Compatible con Windows XP, Vista, Win7, Win8, Win8.1.

Soluciones básicas

- Softphone PIMphony básico
- Interfaz intuitiva para el control de llamadas
- Registro de llamadas centralizado
- Teclas programables de acceso directo a llamadas
- Activación del modo nomádico

Opciones complementarias

- PIMphony Softphone Pro: interacción con la aplicación PIM (pantalla emergente), gestión de la mensajería vocal
- PIMphony Softphone Team: asistente y supervisor funciones de supervisión
- PIMphony Softphone Attendant: un solo sitio o multisitio Operadora basada en PC
- PIMphony Softphone sobre IP: local o remoto

Ventajas principales

- Simplifica las tareas telefónicas
- Aumente la eficacia y ahorra tiempo
- Realice un seguimiento de las llamadas cuando está ausente
- No pierda jamás una llamada
- Mejora el nivel de satisfacción de los clientes
- Reciba actualizaciones en línea

Solicite la instalación de este software a Su Administrador de Red, PIMphony Basico esta disponible, no requiere Licenciamiento

Gracias por Su atención !!,

Si requiere mayor información o el manual de Usuario acorde a la configuración de Su OmniPCX Office, escribanos a: soporte@electronisys.com.ec

Enlaces de interés:

http://www.telalca.com/
http://enterprise.alcatel-lucent.com/?product=OmniPCXOfficeRichCommunicationEdition&page=overview
http://descargas.electronisys.com.ec

No Imprima esta presentación a menos que sea estrictamente necesario